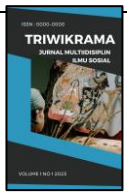
Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 Number 2, Tahun, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



SURVEI WAWANCARA PEGAWAI: MENGGALI INFORMASI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN TATA KELOLA BIROKRASI DI KELURAHAN SUNGAI PINANG DALAM, KOTA SAMARINDA

Oktasia Aerina [1], Novia[2], Putri Dwi Permatasari[3], Ririn Armayanti[4], Laily Milladiyah[5], Tiwi Puspita Sari[6], Asriani[7], Diana[8]

[123] Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

ARTICLE INFO

Article history:
Received Juni 2026
Revised Juni 2026
Accepted Juni 2026
Available Juni 2026

emailpenulis :
oktasiaaerinaa@gmail.com

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

A B S T R A K

Penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai kualitas pelayanan publik dan tata kelola birokrasi di Kelurahan Sungai Pinang Dalam, Kota Samarinda melalui perspektif pegawai sebagai pelaksana layanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur terhadap pegawai yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan melalui aplikasi SamaGo, Si Penduk, SPAN-LAPOR, dan e-Kian Puas telah meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayanan publik. Namun, implementasi layanan digital masih menghadapi kendala berupa ketidaksinkronan data kependudukan, gangguan teknis sistem, keamanan data, dan lemahnya koordinasi dengan RT. Selain itu, pemanfaatan platform digital mampu meningkatkan transparansi dan responsivitas pelayanan publik. Penelitian ini juga menegaskan pentingnya peran mahasiswa dalam mendukung literasi digital masyarakat dan keberhasilan transformasi pelayanan publik berbasis teknologi di tingkat kelurahan.

Kata Kunci*:* Pelayanan publik, tata kelola birokrasi, digitalisasi pelayanan, kelurahan, transformasi digital.

A B S T R A C T

This study aims to explore public service quality and bureaucratic governance in Sungai Pinang Dalam Village, Samarinda City, from the perspective of government employees as service providers. A qualitative descriptive approach was employed. Data were collected through semi-structured interviews with village employees selected using a purposive sampling technique. The data were analyzed using the interactive model of Miles and Huberman, including data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that digital service innovations, such as SamaGo, Si Penduk, SPAN-LAPOR, and e-Kian Puas, have improved the effectiveness and efficiency of public service delivery. However, several challenges remain, including population data synchronization issues, technical system errors, data security concerns, and weakened coordination with neighborhood associations (RT). The study also reveals that digital complaint-handling systems have enhanced transparency and responsiveness in public services. Furthermore, university students play a strategic role in promoting digital literacy and

*Corresponding author
E-mail addresses: oktasiaaerinaa@gmail.com

supporting the successful implementation of technology-based public service transformation at the village level.

***Keywords**: Cpublic service, bureaucratic governance, digital transformation, village administration, public service innovation.*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah yang secara langsung berhubungan dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi agenda penting dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di Indonesia (Rinaldi, 2012).

Reformasi birokrasi merupakan upaya sistematis yang dilakukan pemerintah untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih baik melalui peningkatan kapasitas aparatur, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta penguatan akuntabilitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Reformasi birokrasi tidak hanya berorientasi pada perubahan struktur organisasi, tetapi juga menekankan perubahan budaya kerja aparatur agar lebih profesional dan berorientasi pada pelayanan masyarakat (Putri et al., 2024). Dalam konteks pemerintahan daerah, keberhasilan reformasi birokrasi dapat dilihat dari kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat secara berkelanjutan.

Tata kelola birokrasi yang baik (good governance) memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan publik. Tata kelola birokrasi yang menerapkan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, dan partisipasi masyarakat akan mendorong terciptanya pelayanan publik yang lebih optimal. Sebaliknya, lemahnya tata kelola birokrasi dapat menghambat proses pelayanan sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Oleh sebab itu, penerapan prinsip good governance menjadi faktor penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik pada berbagai tingkatan pemerintahan, termasuk di tingkat kelurahan (Gantika, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu telah membahas hubungan antara kualitas pelayanan publik dan reformasi birokrasi. Rinaldi (2012) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh kemampuan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Abbas dan Sadat (2020) menyatakan bahwa reformasi birokrasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui penguatan kapasitas sumber daya manusia dan penyederhanaan prosedur pelayanan. Selanjutnya, Rangga et al. (2020) menemukan bahwa kualitas pelayanan publik dapat meningkat apabila instansi pemerintah mampu menerapkan prinsip-prinsip reformasi birokrasi secara konsisten dalam pelaksanaan tugas dan fungsi organisasi. Selain itu, Putri et al. (2024) menegaskan bahwa reformasi birokrasi berkontribusi terhadap peningkatan transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu, penelitian terdahulu umumnya menggunakan pendekatan yang berfokus pada persepsi masyarakat sebagai pengguna layanan. Pendekatan tersebut memang penting untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, tetapi belum mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai faktor-faktor internal organisasi yang memengaruhi kualitas pelayanan publik. Perspektif pegawai sebagai pelaksana layanan masih jarang dijadikan fokus utama penelitian, padahal pegawai memiliki pengetahuan yang lebih mendalam mengenai proses kerja, hambatan birokrasi, mekanisme pelayanan, serta implementasi kebijakan yang berlangsung dalam organisasi pemerintahan (Gantika, 2024). Oleh karena itu, diperlukan penelitian yang mampu menggali informasi langsung dari pegawai untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kondisi pelayanan publik dan tata kelola birokrasi.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Kelurahan Sungai Pinang Dalam, Kota Samarinda, merupakan salah satu unit pemerintahan yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat. Berbagai layanan seperti administrasi kependudukan, surat-menyurat, pelayanan sosial, dan pelayanan kemasyarakatan dilaksanakan oleh aparatur kelurahan sebagai bentuk implementasi pelayanan publik. Dalam menjalankan tugas tersebut, pegawai kelurahan menghadapi berbagai tantangan yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan, ketersediaan sumber daya, koordinasi birokrasi, serta penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang mampu menggali informasi secara langsung dari pegawai mengenai kualitas pelayanan publik dan tata kelola birokrasi yang diterapkan di lingkungan Kelurahan Sungai Pinang Dalam. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menggali informasi mengenai kualitas pelayanan publik dan tata kelola birokrasi melalui survei wawancara pegawai di Kelurahan Sungai Pinang Dalam, Kota Samarinda.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk menggali informasi secara mendalam mengenai kualitas pelayanan publik dan tata kelola birokrasi di Kelurahan Sungai Pinang Dalam, Kota Samarinda. Pendekatan kualitatif dipilih karena dinilai paling sesuai untuk memahami fenomena sosial yang kompleks, terutama yang berkaitan dengan persepsi, pengalaman, dan pandangan para pegawai terhadap pelaksanaan pelayanan publik serta dinamika birokrasi yang berlangsung di lingkungan kelurahan. Berbeda dengan pendekatan kuantitatif yang cenderung mengukur fenomena secara numerik, pendekatan kualitatif memungkinkan peneliti untuk menggali makna yang lebih dalam dari setiap proses dan interaksi yang terjadi dalam penyelenggaraan layanan kepada masyarakat. Metode deskriptif dalam hal ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat kondisi yang ada di lapangan, sehingga temuan penelitian dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai realitas pelayanan publik di kelurahan tersebut. Informan penelitian dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan mempertimbangkan kriteria tertentu berupa keterlibatan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta pemahaman yang memadai mengenai proses birokrasi yang berlangsung di Kelurahan Sungai Pinang Dalam. Teknik ini memastikan bahwa data yang diperoleh bersumber dari individu-individu yang benar-benar memiliki pengetahuan dan pengalaman relevan, sehingga informasi yang dihasilkan mencerminkan kondisi aktual di lapangan secara lebih tepat dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun secara sistematis berdasarkan fokus dan tujuan penelitian. Wawancara semi-terstruktur dipilih karena memiliki keunggulan dalam memberikan fleksibilitas kepada informan untuk mengekspresikan pandangan dan pengalaman mereka secara lebih bebas, namun tetap terarah sesuai dengan tema yang diteliti. Wawancara dilakukan secara langsung dan tatap muka guna memperoleh informasi yang komprehensif mengenai berbagai aspek penting, di antaranya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat, efektivitas penyelenggaraan layanan, tingkat transparansi dalam setiap proses administrasi, akuntabilitas pegawai terhadap tugas dan tanggung jawab yang diemban, serta berbagai kendala nyata yang dihadapi para pegawai dalam menjalankan fungsi pelayanan sehari-hari. Pendekatan ini memberi ruang bagi informan untuk memberikan penjelasan yang lebih luas, rinci, dan mendalam sesuai dengan pengalaman serta situasi konkret yang mereka hadapi di lapangan, termasuk hal-hal yang mungkin tidak terjangkau oleh instrumen penelitian yang lebih terstruktur. Selain itu, interaksi langsung antara peneliti dan informan memungkinkan peneliti

*Corresponding author
E-mail addresses: oktasiaaerinaa@gmail.com



untuk melakukan probing atau pendalaman terhadap jawaban yang diberikan, sehingga dapat mengungkap informasi yang lebih nuansif dan kontekstual. Dengan demikian, metode pengumpulan data ini diharapkan mampu menghasilkan data yang kaya, otentik, dan mencerminkan realitas pelayanan publik di Kelurahan Sungai Pinang Dalam secara menyeluruh.

Data yang berhasil diperoleh selanjutnya dianalisis menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, yang mencakup tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Pada tahap reduksi data, seluruh informasi hasil wawancara dipilah, difokuskan, dan disederhanakan dengan cara membuang informasi yang tidak relevan dan merangkum hal-hal yang penting sesuai dengan tujuan penelitian, sehingga data menjadi lebih terkelola dan bermakna. Selanjutnya, pada tahap penyajian data, informasi yang telah direduksi disusun dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun bagan yang memudahkan interpretasi dan penarikan kesimpulan secara logis dan sistematis. Tahap terakhir, yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi, dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan sepanjang proses penelitian berlangsung, sehingga kesimpulan yang dihasilkan bersifat induktif dan berangkat dari data empiris yang diperoleh di lapangan. Untuk memastikan keabsahan dan kredibilitas data, penelitian ini menerapkan teknik triangulasi sumber, yaitu dengan membandingkan dan mengkonfirmasi informasi yang diperoleh dari beberapa informan yang berbeda guna mendeteksi kemungkinan adanya inkonsistensi atau bias dalam data. Di samping itu, proses member checking juga dilaksanakan dengan cara menyampaikan kembali hasil interpretasi wawancara kepada informan yang bersangkutan untuk memastikan bahwa makna yang ditangkap oleh peneliti sesuai dengan apa yang sesungguhnya dimaksudkan oleh informan. Melalui serangkaian tahapan metodologis yang ketat dan terencana tersebut, penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang valid, reliabel, dan bermakna mengenai kualitas pelayanan publik serta tata kelola birokrasi di Kelurahan Sungai Pinang Dalam, Kota Samarinda, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi nyata bagi upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di tingkat kelurahan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kendala Staf Kelurahan dalam Menjalankan Kebijakan di Lapangan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kendala terbesar yang dihadapi staf Kelurahan Sungai Pinang Dalam dalam menjalankan kebijakan di lapangan adalah permasalahan teknis pada aplikasi SamaGo. Informan menjelaskan bahwa sistem sering mengalami kendala dalam membaca Nomor Induk Kependudukan (NIK) warga akibat perpindahan domisili, perubahan status kependudukan, maupun data yang belum diperbarui pada sistem. Selain itu, data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) tidak selalu terintegrasi secara langsung dengan aplikasi SamaGo sehingga beberapa permohonan warga ditolak oleh sistem dan harus diselesaikan secara manual di kantor kelurahan. Informan juga mengungkapkan bahwa keberadaan layanan digital menyebabkan sebagian warga tidak lagi melampirkan surat pengantar RT karena proses administrasi dapat dilakukan secara daring, sehingga RT sering tidak mengetahui adanya warga baru di wilayahnya.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik belum sepenuhnya mampu menghilangkan hambatan administratif. Keberhasilan implementasi pelayanan berbasis digital tidak hanya bergantung pada keberadaan aplikasi, tetapi juga pada kualitas integrasi data antarinstansi dan koordinasi antaraktor pemerintahan. Ketidaksesuaian data kependudukan dapat menghambat efektivitas pelayanan dan menimbulkan beban tambahan bagi masyarakat maupun aparatur kelurahan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Firdaus, Nurlina, dan Nursamsir (2024) yang menyatakan bahwa sistem informasi administrasi kependudukan memerlukan

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



sinkronisasi data yang akurat agar pelayanan digital dapat berjalan secara efektif, cepat, dan tepat sasaran.

Penanganan Keluhan dan Komplain Masyarakat

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Kelurahan Sungai Pinang Dalam telah menerapkan sistem penanganan keluhan masyarakat berbasis digital melalui aplikasi e-Kian Puas dan SPAN-LAPOR. Aplikasi e-Kian Puas digunakan sebagai media Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang memungkinkan masyarakat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan, kemudahan prosedur, dan transparansi biaya melalui barcode yang tersedia. Selain itu, masyarakat dapat menyampaikan keluhan melalui aplikasi SPAN-LAPOR yang kemudian ditindaklanjuti oleh operator kelurahan. Informan juga menjelaskan bahwa sistem pengaduan manual melalui kotak saran sudah tidak digunakan lagi karena seluruh proses telah dialihkan ke platform digital. Bahkan masyarakat dapat mencetak dokumen secara mandiri melalui aplikasi SamaGo setelah memperoleh persetujuan menggunakan tanda tangan elektronik (TTE).

Penerapan sistem pengaduan digital menunjukkan adanya upaya peningkatan transparansi dan responsivitas pelayanan publik di tingkat kelurahan. Pemanfaatan teknologi informasi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi maupun keluhan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan. Kondisi tersebut mencerminkan penerapan prinsip good governance yang menekankan keterbukaan, partisipasi, dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Temuan ini sejalan dengan penelitian Wardana, Putri, dan Fatati (2025) yang menjelaskan bahwa penggunaan teknologi digital dalam pelayanan publik mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyediaan akses informasi yang lebih luas, percepatan respons terhadap keluhan masyarakat, dan peningkatan transparansi penyelenggaraan pemerintahan.

Pemanfaatan Media Sosial dan Aplikasi Digital dalam Pelayanan Publik

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Kelurahan Sungai Pinang Dalam telah memanfaatkan berbagai platform digital dalam mendukung pelayanan publik, seperti aplikasi SamaGo, Sistem Si Penduk, SPAN-LAPOR, e-Kian Puas, website kelurahan, serta media sosial Facebook dan Instagram. Berbagai platform tersebut digunakan untuk memberikan layanan administrasi, menyampaikan informasi kepada masyarakat, menerima pengaduan, dan mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Informan menyatakan bahwa penggunaan aplikasi digital telah membantu memangkas birokrasi karena masyarakat tidak lagi harus datang secara langsung ke beberapa instansi untuk mengurus dokumen tertentu.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital telah memberikan dampak positif terhadap efektivitas dan efisiensi pelayanan publik di tingkat kelurahan. Pemanfaatan teknologi memungkinkan pelayanan menjadi lebih cepat, mudah diakses, dan fleksibel bagi masyarakat. Namun demikian, penelitian ini juga menemukan adanya tantangan berupa keamanan data dan melemahnya koordinasi dengan RT karena sebagian proses administrasi dapat dilakukan secara langsung melalui aplikasi. Hasil penelitian ini mendukung temuan Rahim dan Maharudin (2025) yang menyatakan bahwa transformasi digital mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik, tetapi tetap memerlukan penguatan aspek keamanan data, integrasi sistem, dan koordinasi antar pemangku kepentingan agar pelayanan dapat berjalan secara optimal.

Peran Mahasiswa dalam Mendukung Tata Kelola Pemerintahan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai Kelurahan Sungai Pinang Dalam memandang mahasiswa sebagai generasi muda yang memiliki peran penting dalam mendukung pelayanan

*Corresponding author
E-mail addresses: oktasiaaerinaa@gmail.com



publik berbasis digital. Informan menyampaikan bahwa mahasiswa dapat menjadi perpanjangan tangan pemerintah dalam memberikan edukasi kepada masyarakat, khususnya kelompok lanjut usia yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi digital. Selain itu, mahasiswa juga diharapkan lebih aktif memahami fungsi kelurahan sebagai unit pemerintahan yang paling dekat dengan masyarakat karena berbagai urusan administrasi seperti pernikahan, warisan, kehilangan dokumen, dan surat keterangan lainnya selalu diawali dari pelayanan kelurahan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan tata kelola pemerintahan tidak hanya ditentukan oleh aparatur pemerintah, tetapi juga membutuhkan partisipasi aktif masyarakat dan kalangan akademisi. Mahasiswa memiliki posisi strategis sebagai agen perubahan yang dapat membantu meningkatkan literasi digital masyarakat sekaligus menjadi jembatan komunikasi antara pemerintah dan warga. Temuan ini sejalan dengan penelitian Rahim dan Maharudin (2025) yang menegaskan bahwa transformasi digital pelayanan publik memerlukan dukungan berbagai pihak, termasuk masyarakat dan generasi muda, agar inovasi pelayanan yang dikembangkan pemerintah dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat.

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa Kelurahan Sungai Pinang Dalam telah menerapkan berbagai inovasi digital dalam pelayanan publik melalui pemanfaatan aplikasi SamaGo, Si Penduk, SPAN-LAPOR, e-Kian Puas, website, dan media sosial untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi pelayansan kepada masyarakat. Meskipun demikian, implementasi pelayanan berbasis digital masih menghadapi beberapa kendala, terutama terkait sinkronisasi data kependudukan, permasalahan teknis sistem, keamanan data, dan lemahnya koordinasi dengan RT akibat proses pelayanan yang semakin terdigitalisasi. Dalam menangani keluhan masyarakat, kelurahan telah menyediakan mekanisme pengaduan digital yang mendukung transparansi dan responsivitas pelayanan. Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat, khususnya mahasiswa sebagai generasi muda, memiliki peran penting dalam mendukung sosialisasi layanan digital dan meningkatkan literasi teknologi masyarakat. Oleh karena itu, penguatan integrasi sistem, peningkatan keamanan data, serta kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, dan perguruan tinggi perlu terus dilakukan guna mewujudkan tata kelola birokrasi dan pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

Abbas, F., & Sadat, A. (2020). Model pelayanan publik terhadap reformasi birokrasi. Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan, 1(1), 16–25.

Firdaus, F., Nurlina, N., & Nursamsir, N. (2023). Penerapan sistem informasi administrasi kependudukan (SIAK) dalam meningkatkan digitalisasi pelayanan publik. Jurnal Perspektif Administrasi dan Bisnis, 4(1), 1–10. https://doi.org/10.38062/jpab.v4i1.447

Gantika, S. (2024). Implementasi reformasi birokrasi dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance) di Indonesia: Sebuah kajian literatur. Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING).



Putri, Z. A., Silvia, S., Aisyah, S. N., Nofrilia, V., Jumiati, J., & Saputra, B. (2024). Reformasi birokrasi dalam kualitas pelayanan publik: Suatu tinjauan literatur. Jurnal Ilmu Komunikasi dan Sosial Politik, 2(4).

Rahim, A., & Maharudin, D. (2026). Tren riset transformasi digital pelayanan publik di Indonesia tahun 2019–2025: Tinjauan literatur sistematis. Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum, 4(3), 11–22. https://doi.org/10.61104/alz.v4i3.5176

Rangga, Y. D. P., Gheta, A. P. K., & Wellem, I. (2020). Kualitas pelayanan publik ditinjau dari aspek reformasi birokrasi (Studi kasus pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Sikka). Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen, 8(1), 1–12.

Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik, 2(1), 22–34.

Wardana, R., Putri, K. A. M., & Fatati, K. (2025). Good governance di era digital: Pemerintah Kabupaten Sumedang sebagai model transformasi pelayanan publik. Jurnal Teknologi dan Komunikasi Pemerintahan, 7(1), 66–80. https://doi.org/10.33701/jtkp.v7i1.5094

*Corresponding author
E-mail addresses: oktasiaaerinaa@gmail.com